

Pressemitteilung

Diese Unternehmen sind ihren Kunden online sehr nah

Deutschlands „Digital-Champions“ aus fast 2.000 Anbietern gekürt

Köln, 20.07.2026. Immer mehr Lebensbereiche verlagern sich ins Internet, und dort entwickeln sich die Möglichkeiten ständig weiter. Unternehmen, die ihren Kunden online nah bleiben möchten, müssen ihre Strategien dem digitalen Nutzungsverhalten ihrer Kundinnen und Kunden anpassen. Bei welchen Anbietern aus Kundensicht eine besondere digitale Kundennähe besteht, hat die wirtschaftspsychologische Rating- und Rankingagentur ServiceValue in Kooperation mit der Tageszeitung WELT zum inzwischen neunten Mal für die „Digital-Champions“ untersucht. Berücksichtigt wurden dabei 1.905 Unternehmen aus 123 Branchen. Insgesamt wurden mehr als 387.000 Verbraucherurteile ausgewertet.

Methode

Die Studie beruht auf einer Kundenbefragung zum Grad der Begeisterung, den die Befragten hinsichtlich der digitalen Kanäle ausgewählter Unternehmen erfahren. Aus einer empirischen Aufbereitung aller Antworten geht der „Digitalization-Score“ (DS) hervor, anhand dessen die digitale Kundennähe von Unternehmen branchenübergreifend vergleichbar gemacht wird. Unternehmen und Marken, die innerhalb ihrer Branche und auf Grundlage ihres individuellen DS zum obersten und also besten Drittel gehören, werden auf einem Gold-Rang geführt. Die Anbieter, die innerhalb ihrer Branche den jeweils höchsten DS aufweisen, werden als Nr. 1 ausgezeichnet. Die Untersuchung findet ohne Mitwirken der untersuchten Unternehmen statt.

Die bestbewerteten Branchengewinner

Die ersten drei Plätze aller untersuchten Unternehmen nehmen in diesem Jahr drei Haushaltsgerätehersteller ein: Samsung, Bosch und roborock. Ihnen folgt otto.de als Online-Shop (Generalisten). Die 25 bestbewerteten Branchengewinner sind im Folgenden aufgelistet.

Branchengewinner	DS	Branche
Samsung	75,4%	Haushaltsgerätehersteller
otto.de	72,0%	Online-Shops (Generalisten)
smava	69,1%	Kreditmarktplätze
Vodafone	68,9%	Telekommunikation
LIDL	68,8%	Lebensmittel-Discounter
Allianz Direct	68,8%	Direktversicherer
comdirect	68,7%	Direktbanken
Ostrom	68,2%	Energieversorger - erneuerbare Energien
Küche&Co	67,9%	Küchenmärkte
dm-drogerie markt	67,8%	Drogerien
Revolut	67,8%	Neobanken
Allianz	67,8%	Vollversicherer
Verisure	67,4%	Sicherheitstechnik (elektronisch)
E.ON	67,3%	Energieversorger - bundesweit
check24.de	67,0%	Vergleichsportale
IKEA	66,8%	Möbelhändler
Vereinigte Lohnsteuerhilfe (VLH)	66,6%	Lohnsteuerhilfvereine
TK - Die Techniker	66,5%	Krankenkassen
shop-apotheke.com	66,2%	Versandapotheken
Emil Frey	66,0%	Autohändler
advocado	66,0%	Rechtsberatung

Freedom24	66,0%	Digitale Finanzexperten
Moxy Hotels	66,0%	Hotels - Budget
remind.me	66,0%	Wechselportale
Sony	66,0%	Elektronikhersteller

Weitere Branchengewinner mit Unternehmensmittelwerten von 65,7 und darüber sind Manpower (Personaldienstleister), Coolblue (Elektrohändler), Enpal (Solar- & Photovoltaik), Taxfix (Steuersoftware), Euro-FH (Fernlehrinstitute & Fernhochschulen) und cewe.de (Fotodienste).

„Dass ein Unternehmen Präsenz im Internet zeigt, bedeutet noch lange nicht, dass es dadurch automatisch bereits eine Nähe zu seinen Kunden herstellt“, kommentiert Dr. Claus Dethloff, Geschäftsführer der ServiceValue GmbH, und ergänzt, „sowohl technische Möglichkeiten als auch Anforderungen und Nutzergewohnheiten verändern sich laufend, sodass auch Digital-Strategien im Idealfall immer wieder evaluiert und gegebenenfalls angepasst werden sollten, um Kunden nachhaltig zu begeistern.“

Das gesamte Ranking finden Sie unter: www.digital-champions.servicevalue.de

Text & Redaktion

Marieke Kötting
ServiceValue GmbH
Dürener Straße 34I
D-50935 Köln
www.servicevalue.de

